

最新收费站投诉案例分析 收费员培训心得体会(汇总7篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

收费站投诉案例分析篇一

供电所是最基层的营业场所，营业厅是为客户提供零距离的服务的一个场所，是电力与客户沟通的桥梁，是一个全xx（区、县、镇）集中的客户服务平台，它不仅担负着电力业务的咨询、查询、受理、变更、故障报修、电费核算、电费查询、电费收取及其他营销等工作，而且担负着受理客户投诉、意见、建议、市场信息反馈的工作。

我们营业厅始终坚持把“始于客户需求，终于客户满意”的服务宗旨落到实处，为了方便广大客户交纳电费，专门设立了x个电费收取窗口，收费高峰期每天要接待不少的形形色色的客户，对待前来服务大厅办理用电业务或咨询的客户，如何更好的与客户进行沟通呢？是每位收费员每天必想的，只有秉着“没有不对的客户，只有真诚的服务”，换位思考，不厌其烦地为客户解答，并站在客户的角度着想，才能为客户解决实际问题，才能推进优质服务，把优质服务作为电力企业的生命线。而当出现客户投诉时身为收费员的我们又该如何去做呢，在学习客户投诉培训之后，本人有以下几点心得体会：

一、树立正确的价值观

作为一名供电所收费员，我们应该树立好正确的客户投诉价值观，这对于公司来说是一种财富，也是需要公司在日常业

务的改善之处，因此我们必须站在客户的角度去思考问题、解决问题，端正好客户的投诉意见，对于客户投诉的问题升级是一种损失，因为客户投诉是希望我们对于前面的失误，要求我们改善让我们做得更加的出色，找到问题的最好解决方法，对于客户的宝贵意见，我们必须及时的收集和反馈给上级领导部门。面对问题的处理，必须坚持诚恳的心态处理，对于发生的客户投诉，要及时了解问题的原因及来龙去脉，同时在和客户沟通时，语气必须得诚恳、不能用具有任何攻击性的语言和客户交流。

二、耐心倾听

客户投诉时，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听，充分调动自己左右脑，以及直觉和感觉来听，并用心体会、揣摩，从而听懂弦外之音。此时千成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

三、权责分明

当客户进行投诉时，应分清责任。即用户投诉的是什么？为什么投诉？责任到底在谁？只有明确了这一点，才能够对症下药，彻底找到问题的根源，并最终解决客户的问题。做好这一点，需要我们详细记录用户描述的事情经过，不能出现半点偏差。本人平时为了避免犯错误，都会在用户描述的同时做记录，把诸如时间、地点、人物、事件都记录清楚，这样在客户称述结束后，能够反复阅读自己做的记录，便于分清到底是谁的责任，从而及时准确地处理该投诉。

四、完善日常工作

要想处理好客户投诉，在平时工作中就要及时发现并整改一

些会导致客户抱怨投诉的流程制度漏洞，把一些常出现的投诉问题归类汇总，及时向领导汇报，察觉客户哪怕细微的不满意，比客户考虑得更多，把小小的不满意或者抱怨扼杀在萌芽状态。达到“解决投诉的办法就是不让投诉发生”的最高境界。

其实，人都是有感情的，凡事都需要将心比心，如果我们真诚地面对客户，客户也会同样对待我们，听着那一声声的“谢谢”，心里暖暖的，即使再忙再累也觉得都是值得的！总之，优质服务是电力体制改革的必然要求。社会在发展时代在进步，客户已不再满足于用上电，而是如何能用得好、用得满意、用得放心。。。为客户带来更优质的服务，关乎着电力企业的发展，因此，我们必须用优质的服务赢得市场，让我们的微笑充满整个市场。

收费站投诉案例分析篇二

天波易谢，寸暑难留，转眼我已经在乌云界收费站愉快的工作了快2个月了。非常幸运是通过2个月的工作学习，我在站长和同事们的关心、指导下，已从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。由以前的幼师岗位转为收费工作，其中的角色转变让我感受颇丰，以下是我几点初步的体会：

一、收费站充满家庭温暖 从第一天报到开始，我便感受到了大家给我的关心和帮助。大家都对我笑脸相迎，让我一下子消除了新到陌生环境的不适。从帮我找柜子、临时穿的制服（因为新制服正在缝制中），带我熟悉生活环境，到进班以后帮助我熟悉收费制度、程序和车型判断技巧、特殊车辆收费等等，这其中都有每位领导和同事对我的点滴关心，我感受到了在幼儿园工作时同样的家庭温暖，感受到了家的温馨。在工作不到两个月时我有幸参加了站里组织的凤凰两日游活动，一路上大家欢声笑语，旅途中大家相互扶持，归时大家打开常高速乌云界收费站的横幅合影留念。车厢里载

满的歌声一路飘散，当有人问：你们怎么这么开心啊？马上有同事回答：我们是常吉乌云界收费站的，当然天天开心啦。是啊，我们是一个集体的，我们的心贴得如此之近，我们的情系如此之浓，“家”这个词又一次浮上我的脑海。

二、收费工作“万事开头难” 刚开始幼师工作时，面对一大群哭闹的小不点、挑剔的家长、繁琐的班务、教务，我花了很大的功夫、好一段时间才管理协调好。而收费工作看似简单，真正接手时，却因为工作的即时性感到紧张不安，害怕不小心输错车型车牌、打错票据，常常是“手比脑子快”。在班长的安慰下，我慢慢地平心静气下来，做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，认真做好“两点头、两转身”，遇事不懂就问，一丝不苟的做好工作。

三、收费需要用“心” 在幼师岗位时，面对幼儿我们需要五心：爱心、耐心、细心、关心、信心。而如今面对征收对象，我们也需要四心：文明用语要热心，收费发卡要细心，回答问询要热心，微笑服务要真心。对比这几心，细细琢磨，我感觉两个岗位都必须建立替他人着想，为他人服务的无私理念。以前面对的是孩子，现在面对的是司乘人员，只是服务的对象不同而已。我决心把这四心认真履行到工作实际中去，以“五心”为标准，时刻检验自己的工作。

四、收费要建立严明的纪律观念 面对天真无邪、时刻需要保护、教导的孩子，我们必须建立严明的纪律观念，时时事事以孩子为主，自己的私事放一边，不能有丝毫的松懈。在收费岗位，我也深深体会到一点：收费员在小小的收费亭里面面临的不单单要有过硬的收费技能，还要熟练掌握各种车型的交费性质，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作快捷准确，丝毫不马虎；有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，严格遵守相关管理规定，在面临人情困扰时要严格收费标准，我就亲眼目睹不少同事的亲戚甚至本人开车下高速时，按规定交付

过路费，一分不免，切实做到了应征不漏，应免不征，按章收费，不放过一辆人情车。

五、身为表率，收费工作被社会所监督 幼师面对的是孩子与家长，在公开活动时，更是面对广大的群众，这就要求幼师必须“学为人师，身为人范”，时时注意自己的言行举止。而“身居交通要道，面对大千世界”，收费站是公路交通的主要窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到公路部门乃至交通部门的形象，这就要求每位收费员寓工作于服务之中，想车主所想，帮车主所需，按章收费，“应做到征不漏，应免不征”，用优质服务来影响社会。实际工作中，我们接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多司机是理解和支持我们工作的，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话，更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在我工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。两个月的工作生活让我接触到以前所未知的领域，让我知道，世界上还有这样一群人，在为我们的社会，为我们的安全便捷出行做出无私奉献，他们不求私利，他们默默无闻辛勤工作，而从今往后我也将成为这个队伍中的一员，我为我的岗位而自豪。我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合正副站长工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格型收费员。

收费站投诉案例分析篇三

说收费服务是一个地区的窗口一点也不为过，它是很多客户第一个接触到的本地区的服务系统，收费能否提供优质高效的服务，在一定程度上影响了客户对本地区人文环境的看法。假如在收费服务环节就给客户留下了一个十分不好的印象，

那么很有可能改变了客户对整个地区的看法，乃至影响到全县和全市的形象问题。只有在收费环节给人们以好的印象，才能使人们对整个公路系统有好的印象。才能大大化解缴费矛盾，改善双方关系。而要做到这点，提供优质的服务是我们惟一的选择。必须做到以下几点：

第一，要树立优质服务的意识。收费过程中，必须转换角色，变收费为服务，只有在意识上把自身置于服务者的位置，才可能自觉的去为客户服务，既而树立优质服务的意识，去自觉的提高服务水平，为客户提供优质的服务。只有树立了提供优质服务的意识，才能在收费过程中热情服务、文明收费，才能克服生、冷、硬的工作态度，为和谐收费、平安收费创造出一个良性的氛围。

第二，要提高优质服务的水平。光有优质服务的意识还不行，没有提供优质服务的的能力，是不能真正为客户提供优质服务的。“欲善与其事，必先利于器”，所以提高公路整个收费员队伍的能力水平，对于能否提供优质的服务至关重要。要做到这点，必须先从收费员队伍的素质的提高入手。如大力推广文明用语，进行微笑服务；利用业余时间自觉进行政治思想、职业道德、法律法规、规章制度和各种业务技术学习，提高服务技能和自身素质，为提供优质服务打下良好的基础。

第三，要自觉遵守收费站各种规章制度。收费员必须自觉遵守站里的规章制度和国家的法律法令，自觉按章办事，遵纪守法，服从安排，尊重领导，团结同志，以站为家，准确无误的完成自己的收费工作，为收费站增光添彩，圆满完成站领导交给的各项工作任务。

收费站收费员心得体会篇二

我于11月17日来到军山湖收费站实习，算算也有八天了，在这几天里，我从班长、同事相处的过程中，了解到收费工作的性质和流程，学到了做一个收费员的基本技能和应该如何

面对收费员这一个人的工作态度，虽然进站实习的时间很短，但我却受益匪浅，因为这些都是我在学校或其他工作岗位学不到的，这点点滴滴都在记录着我的进步与成长。

收费员工作在高速公路的第一线，每天都在“三尺岗亭”笑迎来自各个地方的来往车辆，工作可以说很平凡很单一，寒来暑去，我们要在平凡中，奉献着我们的青春，体味着人生苦乐，当然，让我们感到辛苦的并不是工作环境，而是或许会遇到个别司机的故意刁难，又或者是无理取闹，我们深知自己的言行就是代表了高速的形象，所以在面对这些问题时，我们从来都是微笑面对，礼貌进行解释，避免发生冲突，而且，身为收费员的我们，还要耐得住寂寞，受得了委屈，试想，当冲突被我们化解，我们应该会感到自豪吧！而当我们为来往车辆提供力所能及的帮助之后，看到他们露出真诚的笑容，我们肯定会感到喜悦和幸福吧！

我们的工作就是日复一日地重复着使用文明用语和肢体语言来进行收费工作，我们每天呼吸着汽车尾气，却要用微笑来迎接着大大小小，各式各样的车辆，迎来送往不同地方的司机们，在每天“您好”“再见”这样的文明用语以及“收您多少钱”“找你多少”的唱收唱付中快乐工作，收费工作的特殊性，决定了我们付出比得到的多，但是，我们却甘之如饴，收费站实行的半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开岗位，厕所不能超时，吃饭时间也有限，但是，因为收费站是服务窗口，我们心甘情愿的微笑服务，唱收唱付，文明用语，体现优质的服务。

我们的生活就是这样，无论遇到什么事，只需真诚面对对方就能化解问题，生活每天都是新的，以积极的工作态度，热情对待每一件事和人，我相信，只要我们收费人员在收费服务中坚持一张笑脸，一声问候，一句祝福的对待来往车辆，让服务对象切身感受到我们的魅力，提升我们高速公路的形象，我们的服务工作就一定会做到让领导放心，让大家满意！

收费站收费员心得体会篇三

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况小结如下：

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，认真学习“三个代表”重要思想、十六大和十六届四中全会精神，自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

第二、在学习方面，做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个沪杭甬的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

第四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好，同时为了干好收费工作我时刻注意与班长，稽查配合，

遇到问网问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的推移，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。

第五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的优秀收费员。

收费站投诉案例分析篇四

监控岗位的“四要两不能”

监控岗位是一个特殊的工作岗位，从收费站的收费工作中，起着一个承上启下的作用。上可以使领导从监控工作中了解到收费工作上的不足和漏洞，以作出合理安排和调整，下可以督导收费员在收费工作中的态度、作风，保持正常稳定的收费工作秩序。在此，做为一名监控员，我总结出监控工作的几个要点，归纳为“四要，两不能”。

四要为：一要多看，在工作中看是最直接的监控、督导方式，只要多看，细看，就可以起到监控作用，大部分问题是可以看出来的。

二要多听，听是监控工作中不可缺少的一项，在收费工作中，非正常情况一般是靠收费员讲述，监控员认真听，才可以了解，再加上自己判断，作出正确的理解和记录。

三要多问，在工作中，也会有一些工作的死角，看不到的地方，这就需要监控员多动嘴多问，加强与收费员的沟通，了解情况，通过和岗上的交流，还可以促进与收费员之间的工作默契。

四要多想，做到以上三点，只要再加上自己的动脑思考，多想，提高自己的判断力，认清事实，做出正确的判断，基本上就不会出问题。

“两不能”是：一不能盛气凌人，由于监控岗位的特殊性，容易出现这样的情况，和收费员之间产生距离，说话态度生硬，这样易出现抵触心理，造成互不配合，使监控和收费工作不能顺利的进行。

二不忘初心大意，有些监控员认为，反正我不收费，不在收费岗位，出了问题不关我的事，这是一个极其错误的观点，这种观点很容易产生许多问题，如由于监控员的不认真，可能会造成岗上的非正常情况不能及时的上报，得不到解决，还可能造成收费员的作弊行为，给国家的通行费造成损失，出现严重后果。

收费站投诉案例分析篇五

**月24、25日，我有幸参加了分公司组织的赴收费站交流学习活动，虽然两天的时间很快过去，但是在收费站跟班学习的两天让我感触颇深。

通过这次对标学习，使我受益匪浅。现场观摩、跟班学习、相互交流探讨，我们学习的不仅仅是文明服务还有工作中的细节问题以及行为规范，交流的不仅是业务，更多的是思路。

规范化交接班、收费现场管理、车道文明服务、文明礼仪培训、点钞点卡练习、班务会讲评等都是我们平时工作中的一部分，同样是工作，但是看到别人优秀的表现，想到我们工

作中存在的不足和短板，让我意识到原来在平时工作中做的不到位的地方还有很大的改善和提升空间，甚至可以做得更好完美。

通过这次对标学习，让我发现了工作中的不足之处，拓展了思路，收获了知识，也对以后的工作有了新的规划。为了在今后的工作中能够实际应用，有所改善，我将这次对标学习的心得做了以下几点归纳。

一、加强团队协作 班组成员虽不多，但是组合在一起，就是一个集体、一个团队。工作的顺利完成，靠的是大家的力量，是团队协作的成果。班组成员之间的团结问题非常重要，在团队中只有大家心往一处想，劲儿往一处使，这个团队才是优秀的。一荣俱荣，一损俱损，只有养成良好的团队协作精神，合作能力，产生默契，达成共识，并把这种良好的氛围带到工作总去，才能更好地完成各项工做工作和任务。

同时，在工作中我也要虚心的向其他班长学习，借鉴先进的管理经验和方法，不断提高自身管理水平。

二、消除惰性思想，增强班组凝聚力 因为现在的员工多为90后，思维活跃，注重自我、个性张扬，可能受独生子女家庭结构及成长时代影响，在工作中存在惰性思想，缺乏进取精神、集体荣誉感，责任意识、担当意识、奉献意识欠缺。

针对这方面问题，还需要多了解他们成长经历和脾气性格，多了解他们的想法和诉求，空闲时间多谈心交流，组织班组集体活动，做到有的放矢，使每一个人的长处得发挥。在工作中，根据员工的业务水平、性格特点、实际表现情况进行明确分工，落实责任，强化执行力，充分调动大家工作积极性和组织协作能力。

三、严格遵守工作纪律 首先，要认真学习单位的各项规章制度，以军事化标准严格要求自己，杜绝各类违规违纪现象发

生。其次，扎实工作作风，在自己的岗位上尽职尽责，兢兢业业，踏踏实实地做好每一项工作。第三，按时完成领导交办的工作，不拖沓，不敷衍了事，不讨价还价，积极认真完成。

“执其规矩，以度天下之方圆”，我作为收费班长，要做好表率，严格遵守工作纪律的同时，也要对班组成员在纪律方面严格要求，在工作中必须指出不足，督促其认真改正，不能做老好人。

四、加强业务学习，苦练基本功 俗话说，打铁还需自身硬。作为班长，必须以身作则，熟练掌握各类业务知识和特情车辆操作方法，提高非正常情况的应变能力和处理能力。

充分利用空闲时间，练习点钞点卡，学习收费政策及文件，及时了解治超知识；在收费、发卡时做到快、准、稳。班后点评要有针对性，针对出现的问题或者可能出现的问题及时分析、总结，减少不必要的错误。

五、强化服务意识，树立新形象 为司乘人员提供优质、文明、舒心的服务将是收费站面临的长期任务，也是收费站提供给社会监督和检验的一面镜子。所以，端正的态度、良好的心态、真诚友善、善于沟通、互相理解、互相尊重都是文明服务中需要做到的。

在收费站的跟班学习期间，当班收费员良好的精神面貌，让我很受感染。挺拔的身姿，洪亮的声音，甜美的微笑，特别有精气神。在与他们交流过程中，了解到从之前机械化的文明服务到现在真诚的微笑也是经过不断摸索、实践、改进，才有了文明服务中的“三度”（目光专注度、声音亲切度、微笑真诚度）。

所以，文明用语必须坚持天天说，迎送车手势、微笑服务必须坚持按照标准做到规范准确，但是这些不是说给监控听，

做给监控看的，而是真心实意地与司机沟通，真心实意地为司机朋友服务；同时只有每天都做，坚持下去就会成为一种习惯，在工作中才常态化，做起来才不会感到别扭不好意思，长期以往，过往司机感受到的是自然的亲切的服务，而不是机械化、虚假的服务。

任何工作都不是一蹴而就的，是由量变到质变的过程。我将以此次春训为契机，将自己在对标学习中学到的好方法学以致用，并不断改进工作方法，转变管理理念，以分公司提出的“提质增效、追赶超越”新目标为指导，撸起袖子加油干，扑下身子用心做。

收费站投诉案例分析篇六

刚刚参加完公司组织的`收银员技能培训，虽然涉及的是超市收银员，但是对我们这些商场收银员来说，也有许多值得学习的地方，我对此次培训感触颇多，故此写下一篇心得体会，希望领导给予批评指导。

培训中针对收银员的工作给予了高度评价，基层，承担了责任和风险，还要看别人的脸色。毋庸置疑，收银员是服务行业中比较特别的但是又很常见的一种职业，收银员需要有应对不同顾客不同需求的能力，同时又承担了风险，是商品和货品的出入闸门。

首先，我们应该明白收银员的职责，有人称收银员为商场的掌门人，这种比喻真的很形象。

所有的货品都是经过收银员的手离开商场，如有差错，就会造成商场或者顾客的损失，从而影响公司的效益。在德国，就算是一个普通的工人，都会很认真很踏实的做好自己的工作，而且基层往往是最受尊敬的，所以我们要树立自己的荣誉心和责任感。

其次，我们要明白销售王道是快。

相信大家都听过一句话叫“天下武功，惟快不败”，结合我们自身的工作，收银员的工作繁琐而单调，要有正确的方法，提高速度。所谓提高速度和效率的方法其实很简单，就是去除不必要的动作，将动作程序化，每一步组在一起成为最佳路线。那么为了提高我们的工作效率，我认为要将工作分为三部分：第一是上班前的准备工作，清洁款台卫生，整理并补充必要的物品，检查收银机，熟悉商场活动，有充足的准备才能有充足的应对措施。第二是收银过程中要注意规范收银流程，主要流程包括招呼顾客，使用礼貌用语，输入商品核对金额，总计金额后收银，要有分辨钞票和银行卡真伪的能力，还要注意用唱收唱付的方式来提醒顾客核对金额，最后是送别顾客。在这个阶段有时会出现很多问题，我们要学会灵活应对，比如顾客输入密码时我们要避嫌，不要盯着顾客输密码；遇见出错现象，要及时发现，及时解决，做好善后工作；为了财产安全要学会“三快”（收款快，封款快，反应快）。第三是营业结束后，要总计一天的营业额，做到“长款上交，短款自补”，做好记录为商场的发展提供有效的数据，还要注意为第二天的工作做好准备，整理物品从而减少第二天的工作量，还要注意安全，锁好款台，押款时遇见紧急情况反应要快。

第三，要加强职业化的锻炼，遵守公司排班规定，秉承“老带新，正式带实习”的原则，避免工作上的失误。

对于工作中遇见的情况，有三点要掌握：第一是要学会与顾客沟通，我们需要同理心的沟通意识。田总教导我们做人要“外圆内方”，我们做服务行业的有更深刻的体会，有一些事情原则上的事情一定要坚持，比如“用信用卡套”是绝对不允许的，但是我们要注意方法。第二是积极的工作态度，我们的工作要紧张有序的进行。第三是细节上要体现专业，我们要心细，及时发现问题，解决问题。

最后，我想说通过这次的学习我有两个最深的感触

第一个就是那个公司老板问正在点钱的会计在做什么的故事，会计两次回答说自己在点钱都没有让老板满意，最后会计回答老板自己在工作，这件事让我认识到一个态度和观念的转变。收银员天天和钱打交道，当你心态不正的时候，就容易邪魔入心，我们要有高尚的职业道德，要有平常心。现在很多时候我对待每天的营业收入都是一组无规则数字的概念，它们不再是钱，工作中没有任何情绪上的波动。第二个就是当超市收银员发现顾客商品中有未结账的货品时(一般有bob和lisa两种情况)，没有足够证据的时候不要去假设顾客做了坏事。这个在我们商场中也同样会遇见，比如我们一些款台会遇见顾客结账后出门会有报警现象，我们首先要想到的不是顾客偷拿了什么，而是考虑导购是不是忘记给顾客货品消磁了?或者顾客是不是拿错了货品呢?还是顾客带的小孩子不小心拿了店里的饰品呢?还有一些商家是自己结账的(比如h&m、耐克等)，相信大家已经遇见不少这样的情况了，顾客并不知道到哪里结账，有时候会带着货品走出店，那么我们要善意的提醒，不要没有证据就质疑顾客偷了东西。

人生是一次旅行，工作是一种修行，符合常理的叫做锻炼，不符合常理的叫做磨练。做人，要有宽容心，做事，要有平常心，不要把情绪带到工作中去，这是我一直都在努力加强的，虽然无法做到能随时随地掌控自己的情绪，不过也进步了不少了。以上就是我对此次学习的心得体会，感谢公司为我们创造培训学习的机会，如有不足之处，希望领导给予指导。

收费站投诉案例分析篇七

敬的公司领导：

我于20_年10月份进入贵阳誉浚物业管理有限公司，从事保安部一名安全管理员，在试用期间，我努力适应新的工作环境，

遵守部门规章制度，认真履行岗位职责，不懂的地方虚心向同事请教，两个月以来在领班的培训指导下刻苦学习通过了试用期，成为一名正式员工，转正以后的我一如既往的工作，依然服从安排，听从指挥，这期间偶尔也会松懈犯错，但是在领班的督促下能及时的改正过来，纠正态度，回到以往认真的工作状态，以下是我对本年度的工作总结，请领导审阅。

一、在实际的工作中磨练学习，提升业务技能，同时在业余时间也会寻找相关的资料来学习，不断的充实自己，提升工作能力，公司曾举行的二次大型消防演习中让我得到了丰富的经验，学到了实际的工作技巧，期间让我受益匪浅。

二、角色的转变，今年6月份因车场收费领班辞职，职位空缺，期间在部门领导对我的栽培下，担任了车场收费领班一职，让我很激动，同时也感到了压力，因为此次的晋升不仅代表着领导对我工作的认可，也代表着对我的期望，我牢记在心里，在以后的工作中将更加的严格要求自己，努力工作，以实际行动和优秀工作业绩来回报。

三、在本年度工作中主要收获有以下几点：

1、以乐观积极向上的心态开展工作，在实际工作中获得了经验，提升了自己的管理能力。

2、曾增强了团队精神，树立了良好的工作作风。

3、融入了群体，和车主(业主)建立了良好的关系，使收费工作稳定的正常运行。

四、不足有以下几点：

1、欠缺业务方面专业知识。

2、自制力不强，偶尔会疏忽大意，领导交办事项完成不及时。

3、执行力不强，欠缺沟通能力，处理问题不及时。

针对以上本年度的工作作出总结，期间有很多收获，也有很多不足的地方，但是请领导放心，在新的一年里我将继续努力工作，发扬长处，改正自身存在的不足和缺点，以崭新的面貌迎接以后的工作，和公司一起创造美好的明天。